

## がんばってまーす

### 「人の目線に立つ」ということ

岐阜県大垣市環境衛生課主事  
森部 厚亮

皆さん、こんにちは。岐阜県大垣市環境衛生課の森部と申します。公害苦情相談員となって3年目の若輩者ではございますが、現在の業務を通じて感じたことを書かせていただきます。

まず、簡単ではございますが、私が現在勤めている大垣市の紹介をさせていただきます。大垣市は岐阜県の西濃地域に位置しており、人口約16万人、市域面積約206 km<sup>2</sup>の市です。古くから東西交通の要所とされており、現在でもJRや名神高速道路等、都市圏へのアクセスが便利であることから、「落ち着いた環境で住みたい」、「都市圏を離れて子育てがしたい」といった思いをもって転居される方も増えております。



市の魚「ハリヨ」

また、大垣市は「水の都」と呼ばれる程、良質で豊富な地下水に恵まれ、市内各所で自噴井が湧いており、特に「加賀野八幡神社井戸」は環境省の「平成の名水百選」にも選ばれております。このように恵まれた水環境があることから、現在では絶滅危惧種とされているトゲウオ科の「ハリヨ」

が生息しており、市の水環境保全のシンボルとしてから「市の魚」に制定され、昨年10周年を迎えました。こうした背景から、市民の、特に「水環境」に対する意識は高く、環境を担当する課の職員としても保全には気を引き締めて取りかかっております。

また、昨年4月に市制100周年を迎え、「ロボカップジャパンオープン」や「ギネスに挑戦」、「市の昆虫制定」などさまざまな記念事業を展開し、新たな100年に向けて市民とともにまちづくりを進めております。

さて、本題の公害苦情の話を書かせていただきます。経験の少ない私の話になるため、先輩方にはつまらない話となってしまいますことをご容赦ください。

私が市環境衛生課に配属されたのは平成29年4月、入庁して3年目のことでした。引継と業務分担の話を受けた際に、公害苦情を担当することを知りましたが、当時は「私に対応できるだろうか」と、戸惑いと不安でいっぱいでした。

私が最初に対応した公害苦情は、屋外焼却についてでした。当時の主幹に同行していただき対応しました。当時は屋外焼却が原則禁止とされていることすらも知らず、主幹が何を基準にして行為者に話をしているのかも全く分からないまま、ただ頷いているだけでした。

それからは「先輩方の足を引っ張るだけじゃ私のいる意味はない！」と、電話及び窓口は一番に出るようにし、苦情対応の際には先輩方に同行していただき、対応を学ばせていただきました。始めのうちは騒音苦情の際には「バックホウって何？

デシベルって何？」、大気水質苦情の際には「この規制物質は何？この検査項目は何？」というレベルで、疑問符ばかりが増えていく一方でしたが、先輩方が辛抱強く指導してくださったおかげで、少しずつではありましたが、法規制等を理解していくことができました。

しかし、まだまだ不安は無くなりませんでした。説明しても、申立者や行為者に理解されず、対応が長引くことがあったからです。電話では「お前じゃ解決しない！上司に代われ！」と言われ、主幹に電話をつなげると何事もなかったかのように解決するというのを何度も繰り返しました。当時の私は頭を抱えるばかりで、先輩方は「相手が悪かった。仕方ない」と励ましてくれましたが、悔しさばかりが募る一方で、解決方法がわからないままモヤモヤする日々が続きました。

ある騒音苦情のことでした。隣地に工場ができたが、金属加工の音やラジオの音がうるさいとの申立でした。調査の結果、騒音に関する特定施設を有しており、音についても規制値を超過しておりました。しかし、過去に嫌がらせを受けたことがあるとのことから、申立者は匿名を希望しており、行為者も、「申立者がわからなければ対策のしようがない。全面的な対策は不可能だ」と主張されていたために、対応に苦慮しておりました。連日のように申立がある中で、「匿名であればこれ以上事業者に対応を求めることは難しい。これ以上は両方で確認しながら進めるしかない」と説明しましたが、納得はされませんでした。何度も繰り返し必要性を説明したところ、申立者からこのようなことを言われました。

「じゃあこれから毎日あなたの家の近くで 100 dB の音を出し続けますからね！それでも同じことを言えますか！」

「脅迫かよ！」と思いはしたものの、対応は変えませんでした。その後問題が長引いたこともあり上司や先輩方が対応をしてくださり、紆余曲折あり解決へと向かいましたが、その後もこの言葉が耳に残り続けました。

それから、実家のことを考えることが増えました。実家付近で公害と言えば、近くの主要道の自動車騒音か、近所の犬の鳴き声程度で、家族も特に気にしていません。付近には建売住宅やアパート、店舗も増えましたが、家族に被害があるようなことは何もなく、平和そのものでした。そうして実家が恵まれた環境にあることを確認したと同時に、もし実家の近辺でそんな騒音を出されたら自分や家族はどうなるかを考えるようにもなりました。

そうやって「もし」を繰り返しているうちに、私は今回の騒音苦情において、「隣の工場がうるさい」という事実にはばかり目を向けて、より重要な「だからこの人たちは苦しんでいて、必死」という申立者の状況を見ないようにしていたことに気がつきました。

公務員に求められる理想像として、「市民志向」というものがあり、「市民の目線に立って、問題を解決する姿勢」が重要とされていますが、改めてこの言葉を考えてみると、公害苦情対応は「申立者、行為者双方の視点に立ちながら、法規制等に基づいて両者の問題解決に向かう」ものであり、画一的な対応で解決できるものではないということがわかり、これまでの対応で理解されなかったのは私のそうした対応が信頼を築けなかったことが原因ではないか、と思うようになりました。

もちろん、それから私が順調に苦情対応を解決できたかという、そうでもなく、電話でも直接でも怒鳴られることはまだまだあり、力不足を痛感することはあります。しかし、それでも、「もし申立者と同じ状況だったらどうか」「もし行為者だったらこの対応は納得できるか」等、法規制や制度の観点を忘れないまま、人の目線から公害苦情を考えることを常に心がけ、対応しております。

まだまだ対応が拙く、市民の求める環境像を守られているか不安になることはありますが、これからも先輩方のご指導のもと、「人のために」精進していきたいと思えます。